

**แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง
(ในมิติด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร
และในด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร)**

**Guidelines for Services Quality Development of Donmueang Airport
(in the factor of Responsiveness and
Empathy towards Thai passengers)**



Doctor of Philosophy in Social Sciences Association
Ramkhamhaeng University

กนกกาญจน์ ปานเปรม¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อศึกษาถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทย และเพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยในด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร (Responsiveness) และในด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร (Empathy) การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเพื่อเดินทางภายในประเทศ จำนวน 400 คน) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติแบบ 1) การแจกแจงความถี่ร้อยละ 2) การหาค่าเฉลี่ย 3) การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4) สถิติ T-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน 5) สถิติ F-test (One-Way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป 6) สถิติ Least-Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ 7) สถิติ Paired Sample t-test สำหรับค่าความแตกต่างหรือช่องว่างของคุณภาพการบริการจะคำนวณจากค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อการบริการหักด้วย ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการบริการ

ผลจากการวิจัย พบว่าเมื่อคำนวณหาค่าความต่างหรือช่องว่างของคุณภาพการบริการทั้ง 6 ด้าน ผู้โดยสารชาวไทยมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองสูงกว่าการรับรู้ในทุกด้าน โดยช่องว่างที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนามากที่สุด ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร และคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร

คำสำคัญ : ความคาดหวัง การรับรู้ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ การตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร การดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

Abstract

This study aims to study the gap between expectation and perception of Thai passengers towards service quality of Donmueang Airport and to propose the guidelines for service quality development of Donmueang Airport enabling to response to the expectation of Thai passengers in the factor of Responsiveness and Empathy towards Thai passengers. This study uses the quantitative research methodology. The sampling group is 400 Thai passengers using the service at Donmueang Airport for domestic flights. The statistics that are used to analyze the data are 1) Percentage Frequency Distributions 2) Mean 3) Standard Deviation (SD) 4) T-test for dependent samples 5) F-test (One-Way ANOVA) 6) Least-Significant Different (LSD) to compare Mean 7) Paired Sample T –test for the gap of service quality

The result of this study shows that The gap that should be improved and developed most is the service quality of the Responsiveness and Empathy to the passenger 's needs.

Keywords : expectation, perception, the gap between expectation and perception, the Responsiveness to the passenger 's needs, the Empathy to the passenger 's needs.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจการบินและธุรกิจการท่องเที่ยวมีความเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน ดังนั้นยิ่งธุรกิจการบินสามารถอำนวยความสะดวกในการเดินทางให้กับนักท่องเที่ยวมากขึ้นเท่าใดก็จะเป็นการเพิ่มการอำนวยความสะดวกให้การท่องเที่ยวได้มากขึ้น โดยเฉพาะถ้ามีการเชื่อมโยงทางอากาศระหว่างจุดต่างๆของโลกเข้าสู่ประเทศไทยโดยตรงได้หลายจุดมากขึ้นเท่าใด ก็จะเป็นการขยายตลาดและเพิ่มความเจริญเติบโตให้กับธุรกิจการท่องเที่ยวได้มากขึ้นเท่านั้น ท่าอากาศยานถือเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อกระบวนการให้บริการของธุรกิจการบินเพราะท่าอากาศยานเป็นจุดเชื่อมโยงทางอากาศระหว่างจุดต่างๆของโลกและของแต่ละสายการบินเข้าสู่ประเทศไทย การเพิ่มจุดเชื่อมโยงทางการบิน และพัฒนาคุณภาพการทำอากาศยานจึงเป็นการเพิ่มโอกาสและสร้างความเติบโตด้านการท่องเที่ยวให้เพิ่มมากขึ้น การเดินทางด้วยเครื่องบินเป็นการเดินทางที่ทำได้รวดเร็วและสะดวกกว่าพาหนะประเภทอื่นๆ สำหรับการเดินทางระยะไกลข้ามหลายจังหวัดหรือข้ามประเทศ ธุรกิจการบินจึงเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมและเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วเนื่องจากเป็นการขนส่งที่มีประสิทธิภาพสูงคือสามารถทำได้อย่างรวดเร็วทั้งการบริการขนส่งผู้โดยสารและสินค้าที่สามารถเดินทางไปถึงจุดหมายได้ในระยะเวลาอันสั้น อีกทั้งในปัจจุบันราคาค่าโดยสารเครื่องบินมีหลายระดับราคา รวมไปถึงราคาค่าโดยสารแบบราคาประหยัดจากสายการบินต้นทุนต่ำ เป็นผลให้นักเดินทาง ที่ตัดสินใจเลือกเดินทางด้วยเครื่องบิน มีจำนวนเพิ่มขึ้นและเดินทางบ่อยขึ้น (บุญเลิศ จิตต์วัฒนา, 2551, หน้า 1)

ท่าอากาศยานในประเทศไทยมีทั้งหมด 12 แห่ง สำหรับท่าอากาศยานดอนเมืองอยู่ภายใต้การดูแลของ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ท.อ.ท.) (บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด มหาชน, 2556) และจากผลการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ. 2555 มีมติเห็นชอบโครงการพัฒนาท่าอากาศยานดอนเมืองเพื่อส่งเสริม และพัฒนาศักยภาพกิจการขนส่งท่าอากาศยานของประเทศและเพื่อลดความแออัดของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยที่ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบให้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นท่าอากาศยานหลัก (Hub Airport) เพื่อรองรับสายการบินเต็มรูปแบบ (Full Service Airlines) และเที่ยวบินที่มีการเชื่อมต่อ (Connecting Flights) และส่งเสริมให้เป็นศูนย์กลางการบินภูมิภาค ส่วนท่าอากาศยานดอนเมืองจะถูกใช้เป็นที่ท่าอากาศยานสำรอง และเป็นท่าอากาศยานสำหรับรองรับสายการบินต้นทุนต่ำ และเส้นทางการบินในประเทศและระหว่างประเทศแบบจุดต่อจุด (Point to Point) (skyscanner, 2014)

สำหรับสายการบินต้นทุนต่ำถึงแม้จะมีการกำลังเติบโตและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่ปัญหาที่สายการบินต้นทุนต่ำต้องเผชิญในปัจจุบันนอกจากจะมีปัญหาต่างๆ ดังข้างต้นแล้วยังมีปัญหาด้านการควบคุมต้นทุนการดำเนินงานและปัญหาด้านการควบคุมคุณภาพการดำเนินงานทั้งในส่วนของคุณภาพการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำและการเลือกใช้ท่าอากาศยานที่มีคุณภาพเพื่อส่งเสริมศักยภาพการดำเนินงานและเพิ่มผลประกอบการให้มีกำไรมากยิ่งขึ้น การพัฒนาและปรับปรุงด้านอาคารสถานที่

สภาพภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกของท่าอากาศยานดอนเมืองเพื่อรองรับการเปิดให้บริการอีกครั้งเป็นสิ่งจำเป็น ในขณะที่เดียวกัน การพัฒนาคุณภาพด้านการบริการนั้นก็สิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญและต้องเร่งจัดการหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการของการท่าอากาศยานดอนเมืองเพื่อให้มีศักยภาพในการให้บริการทัดเทียมกับสนามบินนานาชาติแห่งอื่นๆ เพราะหากขาดการปรับปรุงแก้ไขเพื่อพัฒนาศักยภาพด้านคุณภาพการดำเนินงานแล้ว ก็จะทำให้เกิดปัญหาและผลกระทบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของสนามบินไม่ว่าจะเป็นลูกค้าในส่วนที่เป็นผู้โดยสารหรือลูกค้าในส่วนของการบินที่มารับบริการจากท่าอากาศยานดอนเมือง

ปัญหาหลักๆ สำหรับผู้โดยสารที่ยังไม่เคยใช้บริการของสายการบินต้นทุนต่ำ คือความเข้าใจที่อาจไม่ถูกต้องที่มองว่า เมื่อเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ คุณภาพการบริการทั้งของสายการบินเองหรือสนามบินที่รองรับจะมีประสิทธิภาพหรือคุณภาพที่ต่ำด้วย ปัญหาต่อมาก็คือ หากผู้โดยสารหรือผู้ใช้บริการมีความเข้าใจแล้วว่าสนามบินที่รองรับสายการบินต้นทุนต่ำ และส่วนใหญ่รองรับเที่ยวบินภายในประเทศ มักจะต้องมีขนาดเล็กและเป็นสนามบินแห่งที่ 2 ที่เป็นสนามบินสำรองอาจจะมีคุณภาพการบริการในหลายด้านที่ไม่ทัดเทียมกับสนามบินหลักหรือสนามบินขนาดใหญ่ดังเช่นสนามบินสุวรรณภูมิ แต่หากแท้จริงแล้วคุณภาพการบริการที่เหมาะสมและสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้ผู้โดยสารที่มาใช้บริการนั้นควรเป็นอย่างไร เพราะแนวโน้มของธุรกิจการบินที่เปลี่ยนไปรูปแบบของการสร้างและการบริหารจัดการท่าอากาศยานได้เปลี่ยนไปเพื่อปรับตัวให้เหมาะสม

กับสภาพการณ์ปัจจุบันที่สายการบินต้นทุนต่ำมีบทบาทสูงและกลายมาเป็นตัวขับเคลื่อนที่สำคัญของธุรกิจสายการบินด้วยปัจจัยหลายๆ ด้าน (Morrison and Winston, 2005) ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหา และเห็นว่าคุณภาพการบริการของการท่าอากาศยานมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารและสายการบินที่มาใช้บริการซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อผู้โดยสารหรือผู้รับบริการเองและผู้ให้บริการในแง่ของชื่อเสียงและผลประกอบการ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาและเสริมสร้างคุณภาพการบริการของการท่าอากาศยานดอนเมือง โดยคาดว่าผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการนำแนวทางการพัฒนาไปใช้กับการท่าอากาศยานดอนเมืองและท่าอากาศยานอื่นๆ ได้ด้วยนอกเหนือไปจากการท่าอากาศยานดอนเมือง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของการท่าอากาศยานดอนเมืองในด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร (Responsiveness) และในด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร (Empathy)

2. เพื่อให้ได้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของการท่าอากาศยานดอนเมืองที่สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยในด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร (Responsiveness) และในด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร (Empathy)

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการของการท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมานำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของการท่าอากาศยานดอนเมือง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่สร้างและกำหนดขอบเขตของคำถามที่ครอบคลุมมิติทั้ง 5 ด้านที่เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการแบบ SERVQUAL และครอบคลุมถึงมิติที่ 6 คือมิติด้านความปลอดภัยที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมและนำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองเป็นผู้โดยสารขาออกและขาเข้า โดยผ่านขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ของท่าอากาศยานดอนเมืองเพื่อจุดประสงค์ในการเดินทางด้วยเครื่องบินโดยสารโดยสารการบินต้นทุนต่ำเป็นพาหนะเพื่อการเดินทาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973, pp. 886-887) จากจำนวนประชากร 9,509,304 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้โดยสารชาวไทยเท่ากับ 400 คน การสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนี้ ใช้วิธีการแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีเกณฑ์ในการเลือก คือ 1) เป็นผู้โดยสารชาวไทย 2) เป็นผู้โดยสารที่เดินทางภายในประเทศไทยโดยการใช้เครื่องบินเป็นพาหนะ 3) เป็นผู้โดยสารที่ยินดีให้ข้อมูล และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ตอนแจกแบบสอบถามโดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้โดยสารชาวไทยจนครบตามจำนวนที่ต้องการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติแบบ 1) การแจกแจงความถี่ร้อยละ 2) การหาค่าเฉลี่ย 3) การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4) สถิติ T-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน 5) สถิติ F-test (One-Way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป 6) สถิติ Least-Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ 7) สถิติ Paired Sample t-test สำหรับค่าความแตกต่างหรือช่องว่างของคุณภาพการบริการจะคำนวณจากค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อการบริการหักด้วยค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อการบริการ สำหรับตัวแปรในการวิจัย ตัวแปรต้น ประกอบด้วยตัวแปรด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ภูมิลำเนา และวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ตัวแปรตาม ประกอบด้วย 1) ความคาดหวัง (Expectation) ในด้านคุณภาพบริการของผู้โดยสารชาวไทย และ 2) การรับรู้ (Perception) ในด้านคุณภาพบริการของผู้โดยสารชาวไทยที่มีต่อการบริการของการท่าอากาศยานดอนเมืองในมิติทั้ง 6 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการให้บริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้โดยสาร 4) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้โดยสาร 5) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร 6) ด้านความปลอดภัยต่อผู้โดยสาร

ข้อค้นพบจากการวิจัย

เมื่อศึกษาถึงระดับความคาดหวังของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองพบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองในภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับ 4.20 ซึ่งถือว่ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองสองอันดับแรก คือ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนอันดับต่อมา คือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ด้านการตอบสนองต่อความต้องการต่อผู้โดยสารและด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเป็นรูปธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ซึ่งระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการทุกด้าน ถือว่ามีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากทั้งสิ้น และเมื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้ของผู้โดยสารชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ผู้โดยสารชาวไทยที่มาใช้บริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองในภาพรวมเฉลี่ย เท่ากับ 3.50 ซึ่งถือว่ามีระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าในภาพรวมท่าอากาศยานดอนเมืองสามารถส่งมอบคุณภาพการบริการให้กับผู้โดยสารชาวไทยอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ย

รวมของระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองอันดับแรก คือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ซึ่งถือว่ามึระดับการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ท่าอากาศยานดอนเมืองสามารถส่งมอบคุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจให้กับผู้โดยสารชาวไทยอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ ส่วนอันดับต่อมา คือ ด้านความปลอดภัยต่อผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ส่วนอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเป็นรูปธรรมและด้านการตอบสนองต่อความต้องการต่อผู้โดยสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ซึ่งระดับการรับรู้ 4 อันดับดังกล่าว ถือว่ามีระดับการรับรู้ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า ท่าอากาศยานดอนเมืองยังไม่สามารถส่งมอบคุณภาพการบริการให้กับผู้โดยสารชาวไทยในระดับที่น่าพึงพอใจใน 4 ด้านดังกล่าวได้

เมื่อทำการทดสอบค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง และการรับรู้การให้บริการท่าอากาศยานดอนเมืองทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangible) 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) 3) ด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร (Responsiveness) 4) ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้โดยสาร (Assurance) 5) ด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร (Empathy) 6) ด้านความปลอดภัยต่อผู้โดยสาร (Safety) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคาดหวังต่อการให้บริการ และการรับรู้ต่อการให้บริการของ

ผู้โดยสาร ในภาพรวมมีค่า P-value เท่ากับ .000, .000, .000, .000, .000 และ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ซึ่งในรายด้านก็เช่นเดียวกัน จึงสรุปได้ว่าระดับความคาดหวังต่อการให้บริการและการรับรู้ต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ทั้งภาพรวม และรายด้าน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หมายถึง ความคาดหวังต่อการให้บริการมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง ในทิศทางเดียวกัน และเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความหวังและการรับรู้ต่อการให้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทุกด้าน รวมถึงในภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน และจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า มีช่องว่างของคุณภาพการบริการเกิดขึ้นในทุกด้าน นั่นคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังต่อการบริการสูงกว่าการรับรู้หลังการบริการ โดยมีช่องว่างของคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสารและด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสารกว้างที่สุด ซึ่งหมายความว่าคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองสองด้านนี้ควรจะมีการปรับปรุงและพัฒนามากที่สุด โดยการลดช่องว่างของคุณภาพการบริการหรือทำให้เหลือช่องว่างระหว่างการเรียนรู้และความคาดหวังต่อการบริการน้อยที่สุด สำหรับด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังที่ค่าเฉลี่ย 4.20 และมีการรับรู้ที่ค่าเฉลี่ย 3.27 ซึ่งมีช่องว่างอยู่ที่ 0.93 สำหรับด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสารนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความคาดหวังที่ค่าเฉลี่ย 4.21 และมี

การรับรู้ที่ค่าเฉลี่ย 3.34 ซึ่งมีช่องว่างอยู่ที่ 0.87 ผลการวิจัยดังกล่าวเป็นดังที่ Zeithaml, Parasuraman, and Berry (1990, p.176) ได้อธิบายไว้ว่า ผลของการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้และความคาดหวัง หรือเรียกว่า ช่องว่างของคุณภาพการบริการ (Gap Score) ของแต่ละด้านนั้น ถ้ามีช่องว่างการบริการที่กว้าง การรับรู้จริงของผู้ใช้บริการจะห่างจากความคาดหวัง ซึ่งประเมินได้ว่าเป็นคุณภาพการบริการที่ต่ำ และสอดคล้องกับแนวความคิดของ พาราสุรามาน, ซีแฮมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990, pp. 59-60) ที่กล่าวไว้ว่า การเสริมสร้างคุณภาพการบริการจะทำได้โดย การลดช่องว่างของคุณภาพการบริการ (Closing Gap) ให้เหลือช่องว่างที่แคบหรือน้อยที่สุด เพื่อให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาผลการศึกษาเป็นรายข้อ ในด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสาร และด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสารซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยของช่องว่างของความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองมากที่สุดสองอันดับแรก พบว่าด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสารนั้น ข้อที่มีช่องว่างมากที่สุดสามอันดับแรกสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ 1) มีระบบการนำส่งกระเป๋าสัมภาระจากเครื่องบินมายังจุดสายพานรองรับที่สะดวก รวดเร็ว 2) เจ้าหน้าที่ประจำจุดตรวจกระเป๋าสัมภาระมีจำนวนเพียงพอ และให้บริการด้วยความรวดเร็ว 3) เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารยินดีรับฟัง และให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร สำหรับด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อ

ผู้โดยสารซื้อที่มีช่องว่างมากที่สุดสามอันดับแรกสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ 1) มีเจ้าหน้าที่ที่จุดรับสัมภาระให้การบริการและให้ความช่วยเหลืออย่างเพียงพอ 2) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เข้าใจความต้องการ ให้ความช่วยเหลือและสื่อสารกับผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารมีการอธิบายถึงลำดับขั้นตอนการไปขึ้นเครื่องบินให้เข้าใจเป็นอย่างดี

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง (ในมิติด้านการตอบสนองความต้องการต่อผู้โดยสารและในด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร)

คุณภาพการบริการด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร (Responsiveness) คือ ความพร้อม ความตั้งใจ ความกระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างเต็มที่และทันทีทันใด ผู้ให้บริการที่สามารถให้การบริการได้อย่างทันทีทันใดและตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า ถือว่าเป็นการให้บริการที่มีคุณภาพ (Buzzel & Gale, 1987) ดังนั้นสิ่งที่ท่าอากาศยานดอนเมืองต้องปรับปรุงและพัฒนา คือ ความพร้อม ความตั้งใจ ความกระตือรือร้นของพนักงาน ที่จะต้องให้บริการต่อผู้โดยสารได้อย่างทันทีทันใด และตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของผู้โดยสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งซื้อที่มีช่องว่างของคุณภาพการบริการกว้างที่สุดในด้านการตอบสนองต่อความต้องการของผู้โดยสาร คือ 1) มีระบบการนำส่งกระเป๋าสัมภาระจากเครื่องบินมายังจุดสายพานรองรับที่สะดวก รวดเร็ว 2) เจ้าหน้าที่ประจำจุดตรวจกระเป๋าสัมภาระมีจำนวนเพียงพอ และให้บริการด้วย

ความรวดเร็ว และ 3) เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารยินดีรับฟัง และให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร จากผลการวิจัยพบว่าช่องว่างของคุณภาพการบริการทุกข้อล้วนเกี่ยวเนื่องกับกระบวนการการบริการแทบจะทุกกระบวนการ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการการจัดการ, การดำเนินงาน ของอาคารผู้โดยสารกระบวนการการบริการภาคพื้นดิน หรือกระบวนการการดำเนินการด้านการฝึกอบรมด้วยเหตุนี้ท่าอากาศยานดอนเมืองจะต้องปรับปรุงและพัฒนาทั้งในด้านบุคลากร และกระบวนการในการดำเนินงาน โดยการปรับปรุงทั้งระบบการปฏิบัติงานทั้งบุคลากร และอุปกรณ์ เครื่องมืออำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จะช่วยให้กระบวนการการทำงานของระบบการนำส่งกระเป๋าสัมภาระจากเครื่องบินมายังจุดสายพานรองรับมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น สำหรับข้อที่จำนวนเจ้าหน้าที่ประจำจุดตรวจกระเป๋าสัมภาระมีจำนวนไม่เพียงพอ ทำให้การบริการล่าช้า นั้น ท่าอากาศยานดอนเมืองควรพิจารณาเพิ่มจำนวนบุคลากรเพิ่มเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสาร และยังคงต้องมีการกำหนดและแบ่งช่วงปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้น และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เอชส ฤกษ์ปฏิมา, 2551, หน้า 302) อย่างยิ่งท่าอากาศยานดอนเมืองนั้นเป็นท่าอากาศยานที่รองรับสายการบินต้นทุนต่ำ ที่มีหลักการในการบริการที่เน้นในเรื่องการหมุนเวียนใช้พื้นที่ภายในสนามบินให้มีอัตราการใช้งานได้สูงสุด ดังที่ (De Nueville, 2008) ได้กล่าวถึงรูปแบบและลักษณะสำคัญของท่าอากาศยานสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำไว้ว่าสนามบินสำหรับสายการบินต้นทุนต่ำแม้จะด้อย

กว่าในเรื่องระดับการให้บริการด้านพื้นที่ แต่มีความสามารถรองรับผู้โดยสารต่อพื้นที่ 1 ตารางเมตรสูงกว่า เพราะเหตุผลที่สายการบินต้นทุนต่ำพยายามที่จะใช้เวลาหยุดพักที่สนามบินให้น้อยที่สุด เพื่อที่จะสามารถนำเครื่องบินบินกลับไปได้ทำงานต่อให้เร็วที่สุด ดังนั้นช่วงเวลาที่ผู้โดยสารจะใช้เวลาอยู่ที่สนามบินจึงมีน้อยมาก จึงเกิดอัตราการหมุนเวียนการใช้พื้นที่ต่อตารางเมตรสูง ดังนั้นความสะดวก รวดเร็วจึงเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นๆ ของสนามบินที่รองรับสายการบินต้นทุนต่ำ จึงมีความจำเป็น เป็นอย่างยิ่งที่ท่าอากาศยานดอนเมืองจะต้องปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการบริการในด้านนี้ สำหรับข้อ 3) เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารยินดีรับฟัง และให้ความช่วยเหลือผู้โดยสาร นั้น ท่าอากาศยานดอนเมืองควรจะขอความร่วมมือ หรือเสนอแนะไปยังสายการบินที่พนักงานประจำเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารทำงานอยู่ ว่าสมควรจะต้องจัดให้มีกระบวนการคัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับหน้าที่ หรือเมื่อรับพนักงานเพื่อมาปฏิบัติหน้าที่ใดแล้ว มีความจำเป็นอย่างมากที่จะต้องจัดให้มีการอบรมพนักงานเพื่อให้ทราบถึงขอบข่ายการทำงาน และคุณลักษณะที่พนักงานพึงมีและพึงปฏิบัติในการทำงานบริการ เมื่อพนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รับฟัง ช่วยเหลือผู้โดยสารด้วยกริยามารยาทที่ดี มีอัธยาศัยไมตรี ก็ส่งผลให้ผู้โดยสารเกิดความพึงพอใจ เป็นการลดช่องว่างของคุณภาพการบริการ

ช่องว่างของคุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้โดยสาร (Empathy) จากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ช่องว่างของคุณภาพการบริการในคุณลักษณะด้านนี้มีช่องว่างของคุณภาพ

การบริการกว้างเป็นอันดับที่ 2 จากคุณลักษณะทั้งหมด 6 ประการของคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง นั้นหมายความว่า คุณภาพการบริการด้านนี้มีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อลดช่องว่างของคุณภาพการบริการ การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแล เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน รวมถึงการเอาใจใส่ต่องานทั้งก่อน ระหว่าง และหลังรับบริการ และรวมถึงการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ โดยการบริการที่มีคุณภาพต้องมีการปฏิบัติอย่างมีมาตรฐาน สม่าเสมอและต่อเนื่อง (Buzzel & Gale, 1987, pp.103-105) ดังนั้นสิ่งที่ท่าอากาศยานดอนเมืองต้องปรับปรุงและพัฒนา คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของสนามบิน และสายการบินที่จะต้องเข้าใจ ดูแล เอาใจใส่ และตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารแต่ละคนให้ได้อย่างมีมาตรฐาน และสม่าเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ข้อที่มีช่องว่างของคุณภาพการบริการกว้างที่สุดในด้านการดูแลเอาใจใส่ต่อความต้องการของผู้โดยสาร คือ 1) มีเจ้าหน้าที่ที่จุดรับสัมภาระให้บริการ และให้ความช่วยเหลืออย่างเพียงพอ 2) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เข้าใจความต้องการ ให้ความช่วยเหลือและสื่อสารกับผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารมีการอธิบายถึงลำดับ ขั้นตอนการไปขึ้นเครื่องบินให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี จากผลการศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เห็นได้ว่าช่องว่างของคุณภาพการบริการใน 3 ข้อแรกนั้นล้วนเกิดขึ้นภายใต้กระบวนการบริการภาคพื้นดิน ด้วยเหตุนี้ท่าอากาศยาน

ดอนเมืองจะต้องปรับปรุงและพัฒนาด้านบุคลากรที่ให้บริการภาคพื้นดินทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ในด้านปริมาณนั้นท่าอากาศยานดอนเมืองควรพิจารณาเพิ่มจำนวนบุคลากรเพิ่มเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสาร และยังคงต้องมีการกำหนดและแบ่งช่วงปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้น และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (เอ็ดส ฤกษ์ภูมิมา, 2551, หน้า 302) สำหรับข้อ 2) เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เข้าใจความต้องการให้ความช่วยเหลือและสื่อสารกับผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และข้อ 3) เจ้าหน้าที่ประจำเคาน์เตอร์ตรวจบัตรโดยสารมีการอธิบายถึงลำดับ ขั้นตอนการไปขึ้นเครื่องบินให้เข้าใจได้เป็นอย่างดีนั้น ท่าอากาศยานดอนเมืองและสายการบินที่ให้บริการที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ควรพัฒนาด้านคุณภาพของบุคลากร โดยจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อให้ทราบถึงขอบข่ายการทำงาน และคุณลักษณะที่พนักงานพึงมีและพึงปฏิบัติในการทำงานบริการ เพื่อพนักงานจะสามารถทำงานในการดูแล เอาใจใส่ผู้โดยสารตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้โดยสารแต่ละคนและปฏิบัติงานด้วยความพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้โดยสาร ที่ดังกล่าวที่ว่า คุณภาพการบริการด้านการดูแลเอาใจใส่นั้นคือ การมีบุคลากรที่พร้อมจะให้บริการและมีความสนใจต่อผู้รับบริการอย่างเต็มเปี่ยม (Hoffman & Bateson, 1997, pp. 307-310) นอกจากนี้ยังควรมีการอบรมพนักงาน เพื่อเพิ่มทักษะทางด้านการสื่อสาร ทั้งการรับฟังและพูดอธิบาย ซึ่งเป็นทักษะที่มีความสำคัญและจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองครั้งต่อไป สามารถทำได้โดยสอบถามความคิดเห็นจากผู้โดยสารชาวต่างชาติที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อที่จะได้ทราบถึงระดับของคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองในแง่มุม ที่แตกต่างและหลากหลายตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน

2) ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองครั้งต่อไป สามารถทำได้โดยสอบถามความคิดเห็นจากผู้บริหารและพนักงานของสายการบินต่างๆ ที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง เพื่อที่จะได้ทราบถึงระดับของคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองจากด้านผู้ประกอบการสายการบินที่มาใช้บริการท่าอากาศยานดอนเมือง

3) ในการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมืองครั้งต่อไป สามารถทำได้โดยใช้เครื่องมือการศึกษาคุณภาพการบริการแบบอื่นที่ไม่ใช่ SERVQUAL ในการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับของคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานดอนเมือง

เอกสารอ้างอิง

- บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). 2555. รายงานประจำปี 2555. ค้นวันที่ 2 สิงหาคม 2556 จาก http://www.airportthai.co.th/ewtadmin85_aot/.../cp_annual_22
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2551). *ธุรกิจการบิน*. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือ ท่องเที่ยวไทย.
- เอชส ฤกษ์ปฐิมา. (2551). *คุณภาพการบริการของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิตามความคิดเห็นของผู้โดยสารชาวไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- โอภาส กรณกิตติกร. (2547). *การศึกษาคุณภาพบริการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ บัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Buzzell, R. D., & Gale, B. T. (1987). *The PIMS Principles: Linking Strategy to Performance*. New York: Free Press.
- De Neufville R. (2008). Low-Cost Airport For Low-Cost Airlines : Flexible Design To Manage The Risks. *Journal of Transportation Planning and Technoloy*, 31(1), 35–68
- Hoffmann, K. D., & Bateson, J. E. G. 1(997). *Essentials of services marketing*. Fort Worth, TX: The Dryden Press.
- Morrison, S. A., & Winston, C. (1995). *The Evolution of the Airline Industry*, (Chapter 2), Brookings Institution.
- Parasuraman, A., Zeitham, V. A., & Berry, L. L.. (1990). *Delivery Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. London: The Free Press. Skyscanner. Bangkok Airport Information. Retrieved July 25, 2014, from <http://www.skyscanner.co.th/news>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivery Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an introduction analysis (2 nd ed.)*. New York: Harper & Row.